

**Indicadores de resultados da Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará  
(2017-2021)**

<b>Total de manifestações recebidas/Ano</b>				
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
3799	4206	3966	4182	<b>3810</b>

<b>Índice de Resolubilidade em 2018</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2019</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2020</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2021</b>
84,65%	31,92%	81,4%	<b>95,63%</b>

<b>Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2018</b>	10 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	47 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	14 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	<b>07 dias</b>



## Indicadores de resultados da Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará (2017-2021)

Série Histórica das Avaliações de Desempenho da Ouvidoria da PMCE (2012-2021)



Fonte: Relatório “Série Histórica Resultados Finais das Avaliações de Desempenho das Ouvidorias Setoriais 2012 a 2021” elaborado pela CGE-CE.

**Ouvidoria da PMCE, no Ranking da avaliação das ouvidorias estaduais que recebem mais de 1000 manifestações anuais atingiu o 2º lugar em 2021**

TIPO 04

ÓRGÃO	RESOLUBILIDADE		BOAS PRÁTICAS		SATISFAÇÃO CIDADÃO		RELATÓRIO DE OUVIDORIA		PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES		IDENTIFICAÇÃO VISUAL E DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS		PONTUAÇÃO FINAL
	PONTUAÇÃO/PESO 0 A 1 X 2,5		PONTUAÇÃO/PESO 0 A 1 X 2,0		PONTUAÇÃO/PESO 0 A 1 X 2,0		PONTUAÇÃO/PESO 0 A 1 X 1,5		PONTUAÇÃO/PESO 0 A 1 X 1,0		PONTUAÇÃO/PESO 0 A 1 X 1,0		
	PONTUAÇÃO OBTIDA	TOTAL PONTOS	PONTUAÇÃO OBTIDA	TOTAL PONTOS									
CAGECE	1,000	2,500	1,000	2,000	0,802	1,603	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,603
PMCE	0,957	2,392	1,000	2,000	0,794	1,587	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,479
PCCE	0,999	2,498	1,000	2,000	0,735	1,470	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,468
SSPDS	0,998	2,494	1,000	2,000	0,694	1,387	0,750	1,125	1,000	1,000	1,000	1,000	9,006
SPS	1,000	2,500	0,750	1,500	0,779	1,558	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	8,833
SEDUC	0,921	2,304	0,750	1,500	0,733	1,466	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	8,545
SAP	0,993	2,482	0,000	0,000	0,799	1,597	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,579
SEFAZ	1,000	2,499	0,000	0,000	0,749	1,498	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,497
CGD	1,000	2,500	0,000	0,000	0,763	1,525	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,358
CASA CIVIL	0,994	2,485	0,000	0,000	0,763	1,525	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,344
DETRAN	0,826	2,064	0,000	0,000	0,751	1,502	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	6,900
CEARAPREV	0,994	2,485	0,000	0,000	0,770	1,540	0,850	1,275	0,500	0,500	1,000	1,000	6,800
SESA	0,850	2,125	0,000	0,000	0,810	1,620	0,000	0,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,745

Fonte: DOE nº097/2022 de 09/05/2022

**Indicadores de resultados da Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará  
(2017-2021)**

